



©Hak cipta milik UIN Suska Riau

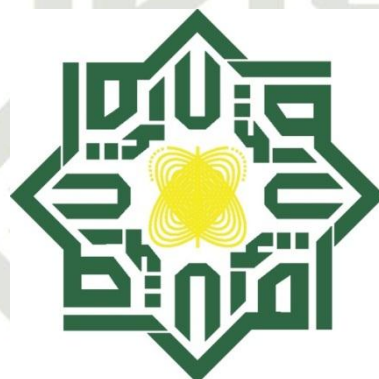
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# EFEKTIVITAS LAYANAN E-SAMSAT RIAU DALAM UPAYA PENINGKATAN PENERIMAAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI PROVINSI RIAU (STUDI KASUS UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN SIMPANG TIGA BAPENDA PROVINSI RIAU)

SKRIPSI



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

**ABIMAYU SATRIA YOGA**  
NIM 11575102974

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM**  
**RIAU**  
**2019**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**EFEKTIVITAS LAYANAN E-SAMSAT RIAU DALAM UPAYA  
PENINGKATAN PENERIMAAN PEMBAYARAN PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR DI PROVINSI RIAU (STUDI  
KASUS UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN  
SIMPANG TIGA BAPENDA PROVINSI RIAU)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Jurusan Administrasi Negara pada Fakultas  
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam  
Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



Oleh :

**ABIMAYU SATRIA YOGA**  
**NIM 11575102974**

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2019**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : ABIMAYU SATRIA YOGA  
NIM : 11575102974  
FAKULTAS/JURUSAN : Ekonomi dan Ilmu Sosial / Ilmu Administrasi Negara  
JUDUL SKRIPSI : Efektivitas Layanan e-Samsat Riau dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Riau (Studi Kasus UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau)

DISETUJUI OLEH:  
DOSEN PEMBIMBING

Afrizal, S. Sos, M.Si  
NIP. 19690419 200701 1 025

MENGETAHUI:

DEKAN

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



Dr. Drs. H. MUH. SAID HM, M.Ag, MM  
NIP. 19620512 198903 1 003

KETUA JURUSAN

Ilmu Administrasi Negara



Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si  
NIP. 19790101 200710 1 003





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : ABIMAYU SATRIA YOGA  
 NIM : 11575102974  
 Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Ilmu Sosial / Ilmu Administrasi Negara  
 Judul Skripsi : Efektivitas Layanan e-Samsat Riau dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Riau (Studi Kasus UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau).  
 Tanggal ujian : 18 Oktober 2019

Disetujui oleh  
 Ketua Penguji

Dr. Amrul Muzan, SHI, MA  
 NIP. 19770227 200312 1 002

Mengetahui

Penguji I

RUSDI, S.Sos, MA  
 NIP. 19720906 200710 1 002

Penguji II

Wendy Hastuti, S.Sos, MKP  
 NIP. 19810505 200604 2 006

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### **Efektivitas layanan e-Samsat Riau dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Pekanbaru (Studi Kasus UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau)**

Oleh:

**ABIMAYU SATRIA YOGA**

**NIM: 11575102974**

*Penelitian ini dilakukan pada kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau dengan tujuan untuk mengetahui efektivitas layanan e-Samsat dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan E-Samsat di Provinsi Riau. Penentuan subjek penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive sampling dengan menjadikan 3 orang pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau sebagai key informan, dan menjadikan masyarakat wajib pajak sebanyak 7 orang sebagai responden dengan menggunakan teknik insidental sampling. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi, dan observasi. Dalam penelitian ini menggunakan analisis data menurut Miles dan Huberman dimana tahapannya yaitu reduksi data, penyajian data, serta verifikasi dan penarikan kesimpulan. Dalam menganalisis efektivitas layanan e-Samsat menggunakan enam sub indikator dimana terdapat tiga sub indikator yang tidak terpenuhi sehingga dapat disimpulkan bahwa Efektivitas layanan e-Samsat dalam upaya peningkatan penerimaan pajak kendaraan di Provinsi Riau dikatakan belum efektif, faktor penghambat pelaksanaan layanan e-Samsat adalah sosialisasi yang belum maksimal, ketersediaan staf yang belum sepenuhnya dapat diandalkan, ketersediaan fasilitas pendukung yang masih kurang memadai, ketergantungan jaringan internet dan server yang dapat mengalami crash, serta kerjasama yang dilakukan masih terbatas pada layanan tertentu.*

**Kata kunci: Efektivitas, Pajak, e-Samsat**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah *Subhanahu wata'ala* yang mana berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Shalawat dan salam tidak lupa pula penulis sampaikan kepada baginda Nabi besar Muhammad *shallallahu alaihi wasallam* yang menjadi *suritauladan* bagi seluruh umat Islam. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari kesalahan dan keraguan serta kekhilafan untuk itu kepada Allah *Subhanahu wata'ala* penulis meminta ampun dan kepada pembaca penulis meminta maaf.

Penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada **AYAHANDA TERCINTA SASLI (Alm) DAN IBUNDA YANG KUSAYANG SUSIATI** yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang, senantiasa membimbing dan mendoakan penulis serta memberikan perhatian moril maupun material sebagai sumber kekuatan terbesar dalam penyelesaian perkuliahan. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat, kesehatan, karunia dan keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang diberikan penulis. Selanjutnya atas bimbingan dan bantuan serta doa yang diberikan penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag, M.Ag selaku Rektor UIN Suska Riau
2. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial menjadi Fakultas teladan dan terbaik di UIN Suska Riau



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara semoga Administrasi Negara tetap menjadi jurusan terbaik di UIN Suska Riau.
4. Ibu Weni Puji Hastuti, S.Sos, M.KP, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara UIN Suska Riau
5. Bapak AFRIZAL, S. Sos, MSi selaku Pembimbing Seminar Proposal dan Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan nasehat kepada penulis dalam penyusunan penelitian ini.
6. Ibu DEVI DESWIMAR, S.Sos, MSi selaku Pembimbing Akademis yang selalu memberikan semangat dan nasehat yang luar biasa kepada penulis.
7. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis serta seluruh Staf Pegawai Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
8. Bapak/Ibu Staf Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau yang bersedia meluangkan waktu untuk dapat melakukan wawancara dan memperoleh data terkait penelitian.
9. Untuk keluarga besar kakek MISRAN, keluarga besar kakek SAMSIBAR dan adik-adik penulis Zakia Dwi Sasfa, dan Rahmad Zaki Sulistio yang telah memberikan dukungan dan nasehat yang luar biasa sehingga penulis selalu semangat untuk menyelesaikan kuliah.
10. Untuk sahabat seperjuangan Muhammad Fikri Alne, Robil Alam Nur, Syahrul Ardani, Irfan Yunus Nasution, serta Ari Hernandes yang selalu

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memotivasi dan menghibur penulis dan untuk sahabatku yang terpisah Mitra Indanata, Wibisono Sindi Kumara, Dan Ibnu Rahman yang selalu memberi dukungan dan menghibur penulis saat masa perkuliahan hingga menyelesaikan penelitian.

1 Untuk Saudari Putri Himatus Soliha yang selalu memberikan masukan, dukungan, memotivasi dan menemani penulis saat masa perkuliahan hingga menyelesaikan penelitian semoga kita sukses dalam segala urusan.

1 Teman-teman ANA C 2015 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, semoga kita tetap menjadi keluarga.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan oleh karena itu segala kritik dan saran sangat diperlukan untuk kemajuan yang lebih baik. Demikian semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 18 Oktober 2019  
Penulis

**ABIMAYU SATRIA YOGA**

UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b>	i
<b>KATA PENGANTAR</b>	ii
<b>DAFTAR ISI</b>	v
<b>DAFTAR TABEL</b>	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Sistematika Penulisan	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Pelayanan Publik	9
2.2. Efektivitas	11
2.3. Pajak	14
2.4. <i>e-Government</i>	19
2.5. Pandangan Islam Tentang Kebijakan Publik	23
2.6. Penelitian Terdahulu	26
2.7. Definisi Konsep	27
2.8. Konsep Operasional	29
2.9. Kerangka Pemikiran	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Jenis Penelitian	31
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
3.3. Sumber Data	31
3.4. Metode Pengumpulan Data	32
3.5. Subjek Penelitian	33
3.6. Analisis Data	34

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **GAMBARAN UMUM**

4.1. Gambaran Umum Daerah Provinsi Riau.....	36
4.2. Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau..	38

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1. Efektivitas Layanan e-Samsat dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Riau ....	46
5.1.1. Pencapaian Tujuan.....	47
5.1.2. Integrasi .....	53
5.1.3. Adaptasi .....	57
5.2. Hambatan-hambatan yang dihadapi layanan e-Samsat dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor..	61

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1. Kesimpulan .....	68
6.2. Saran.....	69

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Laporan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Per Tahun Bapenda Provinsi Riau .....	5
Tabel 1.2	Laporan Penerimaan Per Tahun Unit Penerimaan E-Samsat Provinsi Riau .....	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 2.2	Konsep Operasional .....	29
Tabel 3.1	Key Informan .....	34
Tabel 4.1	Unit Pelaksanaan Teknis pendapatan di Provinsi .....	40
Tabel 4.2	Unit Pelayanan Pendapatan di Provinsi Riau .....	41

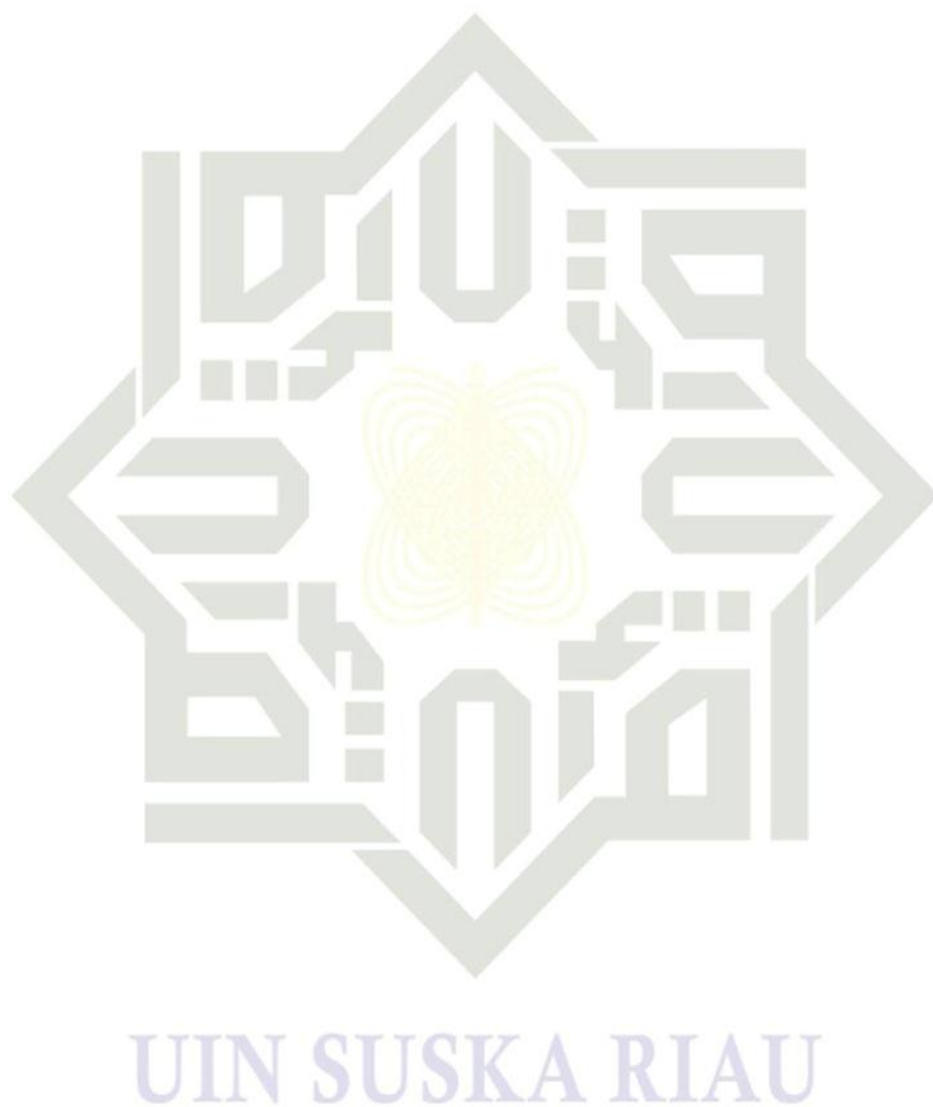


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau..	45
Gambar 5.1	Tampilan aplikasi e-Samsat Riau.....	46
Gambar 5.2	Skema Pembayaran Layanan E-Samsat Riau.....	47



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang Masalah**

Globalisasi merupakan sebuah fenomena dimana negara negara di dunia secara langsung maupun tidak langsung mengharapkan terjadinya sebuah interaksi antar masyarakat yang jauh lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan saat-saat sebelumnya. Seperti layaknya dua sisi mata uang, fenomena globalisasi menjanjikan sebuah lingkungan dan suasana kehidupan bermasyarakat yang jauh lebih baik, namun di sisi lain, terdapat pula potensi terjadinya chaos jika perubahan ini tidak dikelola dan dijalani secara baik. Indonesia merupakan negara berbentuk Republik dan secara konstitusional memiliki tujuan jangka panjang yang hendak direalisasikan yaitu mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang adil dan makmur, negara memiliki kewajiban dalam pemenuhan kebutuhan hidup setiap warganya disetiap aspek kehidupan melalui pelayanan publik.

Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, semakin baik pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat akan berbanding lurus dengan tingkat kesejahteraan masyarakatnya. Pada saat inilah teknologi yang diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia menunjukkan perannya, karena pada dasarnya mayoritas bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya adalah hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, dan penyediaan berbagai data, informasi,

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengetahuan, maupun kebijakan beserta penyebarannya keseluruh anggota masyarakat yang membutuhkan.

Pelayanan masyarakat dapat dikatakan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan dalam hal pelayanan yang diberikan sehingga lebih cepat, hemat, murah, responsif dan produktif. Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi agar dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana dan target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana maka hasil itu dikatakan tidak efektif.

Negara berkembang telah mengimplementasikan e-Government dengan strategi yang disesuaikan berdasarkan karakteristik, kondisi sosial politik serta geografis masing-masing. Berdasarkan hasil survey yang diadakan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) tahun 2018 perkembangan e-Government di Indonesia masih jauh tertinggal dibandingkan dengan Negara-negara lainnya. Indonesia berada di peringkat ke-107 diantara Negara-negara di Dunia dalam laporan survey berdasarkan E-Government Development Index, disingkat EGDI. EGDI adalah Indikator komposit yang mengukur kemajuan dan kapasitas administrasi pemerintahan untuk menggunakan Teknologi Komunikasi dan Informasi (TIK) untuk menyediakan layanan publik.



Langkah awal yang harus dijalankan pemerintah agar pelayanan publik lebih optimal adalah mulai melaksanakan pembenahan struktur organisasi pelayanan yang lebih desentralis, inovatif, fleksibel, dan responsif, serta memperbaiki sistem dan prosedur yang lebih efektif dan efisien. Penerapan e-government paling baik jika dilakukan dalam bidang-bidang yang dianggap terkait erat dengan prioritas kebutuhan masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dengan penerimaan yang bersumber dari pajak, pemerintah bisa menyelenggarakan program-program pembangunan nasional untuk pemenuhan kebutuhan rakyat seperti pembiayaan pengadaan fasilitas publik untuk pembangunan jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit, halte bus dan infrastruktur lainnya.

Salah satu sumber penerimaan daerah provinsi yang berasal dari pajak adalah pajak kendaraan bermotor (PKB). Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Sedangkan kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandeengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat yang digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengubah suatu sumber daya energi menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar.

Untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada wajib pajak dan pemilik kendaraan bermotor, dan memenuhi tuntutan dan amanat konstitusi agar mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif, berorientasi kepada aspirasi masyarakat dan kepuasan pelanggan, Kantor Bersama Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Daerah Provinsi Riau membuat terobosan inovasi e-Samsat Riau.

Terobosan e-Samsat Riau merupakan salah satu inovasi yang diambil oleh Pemerintah Provinsi Riau atas kerja sama yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Riau, Polda Riau dan Jasaraharja Cabang Riau serta Bank Riau Kepri berupa layanan jaringan elektronik yang diselenggarakan Tim Pembina Samsat Riau berdasarkan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia untuk pembayaran dan pengesahan tahunan secara online Pajak Kendaraan Bermotor, SWDKLLJ, dan PNPB Pengesahan STNK yang dapat dilakukan melalui aplikasi layanan mobile.

Daerah administrasi/hukum pemberlakuan lingkup pelayanan e-Samsat Riau yang dapat diakses oleh seluruh Samsat pada wilayah Provinsi Riau. Sistem pelayanan ini hanya melayani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tahunan SWDKLLJ dan PNPB Pengesahan STNK. Layanan e-Samsat ini bertujuan untuk lebih mendekatkan sehingga mudah diakses oleh masyarakat. Dengan adanya layanan ini pembayaran pajak

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tahunan kendaraan bermotor berpelat Riau cukup dilakukan melalui ATM Bank Riau Kepri. Dengan diberlakukannya layanan e-Samsat ini diharapkan dapat membantu pemerintah meningkatkan Pendapatan Asli Daerah(PAD).

**Tabel 1.1 Laporan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Per Tahun Bapenda Provinsi Riau**

NO	Tahun Anggaran	Target	Realisasi	%
1	2016	848.060.682.239,02	847.541.057.849,00	99,94
2	2017	922.110.774.084,49	924.522.335.264,00	100,26
3	2018	995.110.774.084,48	1.049.429.859.211,00	105,46

*Sumber: BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI RIAU*

**Tabel 1.2 Laporan Penerimaan Per Tahun Unil Penerimaan E-Samsat Provinsi Riau**

No	Tahun	Penerimaan	
		Unit	Pokok PKB
1	2018	239	327.811.337

*Sumber: BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI RIAU UP PENGELOLAAN PENDAPATAN E-SAMSAT*

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) memiliki peran yang sangat signifikan dalam upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Namun dalam hal ini Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui e-Samsat di Provinsi Riau tergolong masih sangat rendah yaitu hanya sejumlah 239 Unit dikarenakan kurangnya



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemahaman masyarakat mengenai penting dan wajibnya membayar pajak dan kurangnya pemahaman akan proses pembayaran pajak melalui inovasi aplikasi e-Samsat Riau itu sendiri, Hal ini juga disebabkan karena ketergantungan sistem dan koneksi internet yang bisa menyebabkan sistem eror, serta proses pembayaran yang mengharuskan wajib pajak melakukan pembayaran di ATM Bank Riau Kepri kemudian membawa bukti pembayaran tersebut ke Kantor Samsat terdekat, sehingga banyak Wajib Pajak memilih cara konvensional daripada menggunakan aplikasi e-Samsat Riau.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Layanan e-Samsat Riau dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Pekanbaru (Studi Kasus UPT Pengelolaan Pendapatan Simping Tiga Bapenda Provinsi Riau)”**.

### 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas Layanan e-Samsat dalam upaya meningkatkan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor ?
2. Apakah hambatan yang dihadapi layanan e-Samsat dalam upaya meningkatkan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor?

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui efektivitas layanan e-Samsat dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

#### 1.4 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Mengetahui hambatan yang dihadapi layanan e-Samsat dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

#### Manfaat Penelitian

1. Melalui penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan penulis ataupun pembaca dalam hal layanan e-Samsat Riau.
2. Informasi yang didapatkan dari penelitian ini dapat menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan/kebijakan dalam mendorong peningkatan pelayanan di Samsat Provinsi Riau.
3. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi ataupun masukan-masukan bagi penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Agar dapat memudahkan susunan penelitian ini, penulis menetapkan sistematika penulisan sebagai berikut :

##### BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

##### BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menguraikan teori-teori yang melandasi pembahasan masalah yang diteliti, antara lain pengertian.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB III****: METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini menjelaskan lokasi penelitian dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel serta metode analisis.

**BAB IV****: GAMBARAN UMUM**

Bab ini menguraikan tentang sejarah obyek penelitian dan aktivitas penelitian

**BAB V****: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Merupakan hasil dan analisa data yang akan menguraikan berbagai perhitungan yang diperlukan untuk menjawab permasalahan yang akan diajukan dalam penelitian.

**BAB VI****: PENUTUP**

Bab ini merupakan bagian terakhir dalam penulisan skripsi. Didalam bab ini akan disampaikan beberapa kesimpulan serta saran yang relevan untuk penelitian selanjutnya dengan temuan atau hasil penelitian yang telah dilakukan.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik berarti pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.

Menurut Roth (2011:106) pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik disediakan oleh pemerintah.

Kemudian Soetopo (2012:165) pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah memuaskan masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 63 Tahun 2003 tentang

Penyelenggaraan Pelayanan Publik, prinsip dasar yang harus dipegang untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas adalah :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
- b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

#### 7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

#### 8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

#### 9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

#### 10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

## 2.2 Efektivitas

Efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun visi organisasi. Akan tetapi pencapaian tujuan ini harus juga mengacu pada visi organisasi (Atik Septi Winarsih dan Ratminto, 2005:174).



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut SP. Siagian (2002: 151) Efektivitas adalah tercapainya berbagai saran yang di tentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang sudah di alokasikan untuk melakukan berbagai kegiatan tertentu.

Menurut Gibson (2001:120) Efektivitas adalah pencapaian tujuan dan sasaran yang telah disepakati untuk mencapai tujuan usaha bersama. Tingkat tujuan dan sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas. Tercapainya tujuan dan sasaran itu akan ditentukan oleh tingkat pengorbanan yang telah dikeluarkan.

Menurut Edy Sutrisno (2007:125-126) Adapun untuk mengukur suatu efektivitas/aktivitas perlu diperhatikan beberapa indikator, yaitu:

1. Pemahaman program.
2. Tepat sasaran.
3. Tepat waktu.
4. Tercapainya tujuan.
5. Perubahan nyata.

Manahan P. Tampubolon (2004: 77-78) lebih menekankan pada kriteria dari efektivitas, yaitu:

1. Produksi artinya kemampuan untuk memproduksi jumlah dan mutu output yang sesuai dengan permintaan lingkungan.
2. Efisiensi artinya angka perbandingan lingkungan antara output dan input.
3. Kepuasan artinya hasil dari produksi memberi efek positif kepada pemakainya.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4 Adaptasi artinya seberapa jauh mampu menghadapi perubahan di lingkungan intern dan esktern.

5 Perkembangan artinya tempat atau wadah tersebut menyesuaikan dengan apa yang terjadi dilingkungan intern adan ekstern serta sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan.

Selanjutnya Steers dalam Tangkilisan (2005:141), menyatakan 5 (lima) kriteria dalam pengukuran efektivitas sebagai berikut:

- 1 Produktivitas
- 2 Kemampuan adaptasi kerja
3. Kepuasan kerja
4. Kemampuan berlabar
5. Pencarian sumber kerja

Sedangkan Duncan dalam Steers (1985:53) menyatakan bahwa ukuran efektivitas adalah sebagai berikut:

- 1 Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya, pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu : kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkret

- 2 Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

### 3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan sarana prasarana dan tenaga kerja.

### 3.3 Pajak

Rochmat Soemitro (2017:1) menyatakan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikelir ke sektor pemerintahan berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (*tegen prestatie*) yang langsung dapat ditunjuk dan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum (*publieke vitgeven*).

Menurut Soeparman Soemahamidjaja (2010:15) pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Sedangkan didalam Pasal 1 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Kemudian Ray M. Sommerfeld, Hershel M. Anderson, dan Horace R. Brock (2006:22) pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan.

Pajak daerah merupakan iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada pemerintah daerah tanpa balas jasa langsung yang dapat ditunjuk, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pajak daerah disini dipungut oleh daerah berdasarkan peraturan pajak yang ditetapkan oleh daerah untuk kepentingan pembiayaan rumah tangganya sebagai badan hukum publik.

Davey (2010:68) ada beberapa kriteria umum pajak daerah yaitu:

a. Kecukupan dan elastisitas

Peryaratan pertama dan yg paling jelas untuk suatu sumber pendapatan adalah dimana sumber tersebut harus menghasilkan pendapatan yang besar dalam kaitannya dengan seluruh atau sebagian biaya pelayanan yang akan dikeluarkan. Elastisitas merupakan kualitas suatu sumber pajak yang penting, elastisitas dengan mudah dapat diukur dengan membandingkan hasil penerimaan selama beberapa tahun dengan perubahan-perubahan dalam indeks harga, penduduk atau produk nasional bruto (GNP).

b. Keadilan

Keadilan dalam perpajakan mempunyai tiga dimensi. Pertama, keadilan secara vertical yaitu hubungan dalam pembebanan pajak atas

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tingkat pendapatan yang berbeda-beda. Kedua adalah keadilan horizontal, yaitu hubungan pembebanan pajak dengan sumber pendapatan. Dimensi ketiga yaitu keadilan secara geografis, pembebanan pajak harus adil antar penduduk di berbagai daerah.

#### c. Kemampuan administratif

Sumber pendapatan berbeda-beda dalam jumlahnya, sangat memerlukan integritas dan keputusan yang dapat dipertanggungjawabkan dalam administrasinya.

#### d. Kesepakatan politis

Pada semua pajak terlihat kemauan politik, peranannya tergantung pada frekuensi dari keputusan yang bersifat sensitive harus diambil. Kepekaan politis merupakan hambatan atas potensi suatu pajak. Meskipun demikian hal itu berguna untuk pertanggungjawabannya.

Secara umum, ada 3 sistem dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yaitu *official assessment system*, *self assessment system*, dan *withholding system* (Pandiangan, 2014). Masing-masing pengertiannya adalah sebagai berikut:

1. *Official Assesment system* yakni sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemungut pajak (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar (pajak yang terutang) oleh seseorang.
2. *Self assessment system* yakni suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang penuh kepada wajib pajak untuk menghitung,

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memperhitungkan, menyetorkan dan melaporkan sendiri besarnya utang pajak.

3. *Withholding system* yakni suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong/ memungut besarnya pajak yang terutang.

Berdasarkan pada perubahan Undang-Undang yang mengatur tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yakni dari Undang-Undang Nomor 34 tahun 2000 menjadi Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009. Jenis-jenis pajak dibagi menjadi dua bagian yakni pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Jenis-jenis pajak provinsi menurut Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 ditetapkan sebanyak 5 (lima) jenis yakni : Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok.

Sedangkan jenis-jenis pajak Kabupaten / Kota ditetapkan sebanyak 11 (sebelas), yaitu : Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Reklame, Pajak Hiburan, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pengaturan pajak mengenai pajak kendaraan bermotor diatur dalam bagian kedua dimulai dari pasal 3-8 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009. Adapun yang dimaksud dengan kendaraan bermotor beroda berdasarkan gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (Lima Gross Tonnage) sampai dengan GT 7 (Tujuh Gross Tonnage). Dikecualikan dari pengertian Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud adalah :

- a. Kereta Api
- b. Kendaraan Bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara
- c. Kendaraan Bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari Pemerintah
- d. Objek Pajak lainnya yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah

Bisa dikatakan Pajak Kendaraan Bermotor ini adalah iuran wajib yang dipungut atas kepemilikan kendaraan beroda baik roda dua sampai lebih yang penerimanya diatur oleh Pemerintah Daerah setempat.

Subjek Pajak dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pada pasal 4. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan Bermotor, sedangkan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki Kendaraan Bermotor. Dalam hal ini Wajib Pajak Badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa Badan tersebut.

Masa Pajak Kendaraan Bermotor dikenakan untuk masa 12 (dua belas) bulan berturut-turut dihitung mulai saat pendaftaran Kendaraan Bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor dibayar sekaligus di muka dan

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk Pajak Kendaraan Bermotor yang karena keadaan kahar (force majeure) masa pajaknya tidak sampai 12 (dua belas) bulan. Dapat dilakukan restitusi atas pajak yang sudah dibayar porsi masa pajak yang belum dilalui.

### e-Government

Dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun tentang Kebijakan dan Strategi Nasional dinyatakan bahwa pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Dalam bukunya yang berjudul Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital Indrajit (2002:3) , menyebutkan beragam definisi *electronic government (e-government)* yang dikemukakan oleh baik lembaga pemerintah maupun non pemerintah. Bank dunia (*World Bank*) mendefinisikan *e-Government* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *Wide Area Network, internet, dan mobile computing*) oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga Negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan.

Di lain sisi, Pemerintah New Zealand melihat *e-Government* sebagai sebuah fenomena yaitu *e-Government* adalah cara pemerintah untuk menggunakan teknologi baru untuk memberi orang akses yang lebih mudah ke informasi dan layanan pemerintah, untuk meningkatkan kualitas

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

layanan dan untuk memberikan peluang yang lebih besar untuk berpartisipasi dalam lembaga dan proses demokrasi.

Tanpa mengecilkan arti dari beberapa contoh definisi yang telah dipaparkan sebelumnya, setidaknya-tidaknya ada tiga kesamaan karakteristik dari definisi e-Government, yaitu masing-masing adalah:

1. Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*).
2. Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet).
3. Memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama ini berjalan.

Manfaat *e-Government* menurut Al Gore dan Tony Blair (2002:6) antara lain :

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi diberbagai bidang kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam membuat proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

E-Samsat adalah layanan jaringan elektronik yang dilaksanakan Tim Pembina Samsat berdasarkan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia untuk pembayaran dan pengesahan tahunan secara online Pajak Kendaraan Bermotor, SWDKLLJ, dan PNPB pengesahan STNK yang dapat dilakukan melalui aplikasi layanan mobile.

Daerah administrasi/hukum pemberlakuan lingkup pelayanan E-Samsat yang dapat diakses oleh seluruh Samsat pada wilayah yang bersangkutan. Setiap proses pendaftaran yang telah selesai akan mendapatkan Kode Bayar yang digunakan untuk pembayaran melalui layanan E-Channel perbankan (ATM) yang telah bekerja sama dalam pelayanan pembayaran, adapun perbankan yang bekerja sama meliputi Bank Daerah (Bank Riau-Kepri).

Bagi wajib pajak yang sudah mendapatkan kode bayar dari aplikasi dapat langsung melakukan pembayaran melalui ATM. Untuk melakukan pembayaran bisa menggunakan kartu ATM milik sendiri atau ATM orang lain. Kode bayar berlaku selama maksimal 2 jam, apabila belum melakukan pembayaran kode bayar tidak berlaku lagi. Apabila pemohon

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

tetap akan melakukan pembayaran diharuskan melakukan pendaftaran ulang. Tanda bukti bayar berlaku selama maksimal 1 (satu) bulan harus ditukar di dengan SKPD asli dan dilakukan pengesahan STNK, apabila melebihi jangka waktu 1 (satu) bulan tetap bisa ditukar dengan SKPD asli dan dilakukan pengesahan STNK, tetapi tanda bukti bayar yang melebihi jangka waktu 1 (satu) bulan tidak memiliki legitimasi operasional Ranmor di jalan.

#### Mekanisme dan Prosedur Pelayanan e-Samsat Riau

1. Masyarakat atau Wajib Pajak mendownload aplikasi e-Samsat Riau di *Google Playstore*.
2. Masyarakat melakukan pendaftaran dengan input Plat Nomor, Input NIK, Input Nomor Handphone, lalu klik Tombol Lanjutkan hingga Muncul Kode Bayar.
3. Masyarakat atau Wajib Pajak melakukan Pembayaran di ATM Bank Riau Kepri dan mendapatkan struk atau bukti pembayaran.
4. Bukti Bayar yang sudah diterima Wajib Pajak dibawa ke kantor Samsat terdekat untuk pengesahan STNK.

#### Keunggulan e-Samsat Riau:

1. Meningkatkan penerimaan Pajak Daerah.
2. Pembayaran secara Realtime dibukukan ke rekening Kas Daerah Provinsi Riau.
3. Pengecekan Pajak Kendaraan menggunakan aplikasi E-Samsat Riau di download di *Google Playstore*.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang****2.5**

4. Pembayaran e-Samsat dapat dilakukan di seluruh jaringan ATM Bank Riau Kepri (Provinsi Riau, Provinsi Kepulauan Riau dan Jakarta).
5. Struk ATM Bank Riau Kepri merupakan bukti sah pembayaran pajak kendaraan.
6. Pengesahan STNK dan penetapan TBKP/SKPD dapat dilakukan diseluruh Kantor Samsat Provinsi Riau.
7. Pembayaran e-Samsat akan dikembangkan melalui aplikasi M-Banking Bank Riau Kepri.

**Pandangan Islam Tentang Kebijakan Publik**

Dengan mengacu pada Al-Qur'an dan Al-hadist serta ditambah studi pustaka, dapat kita susun beberapa prinsip-prinsip dalam Islam yang mengatur tentang Kebijakan publik, diantaranya :

- a. Prinsip Hakikat Kepemilikan pada Allah SWT.

Bahwa alam semesta beserta isinya termasuk manusia didalamnya adalah makhluk (ciptaan) Allah SWT. Oleh karenanya hakikat kepemilikan bukan pada manusia akan tetapi milik Allah SWT, sedangkan manusia adalah pihak yang diberi amanah untuk mengelola, memelihara dan memanfaatkan alam semesta ini untuk kemaslahatan seluruh ummat manusia. Kepemilikan manusia diakui dalam Islam sebagai bagian hasil dari jerih payah usahanya secara sah.

- b. Prinsip Sumber Pengambilan Keputusan.

Pengambilan keputusan kebijakan wajib bersandar pada Kitabullah dan Sunnah Rasulullah saw. Bila permasalahan memerlukan ketegasan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hukum yang secara langsung berkait dengan masalah tersebut tetapi belum dapat ditemukan dalam Al-Qur'an maupun as-sunnah maka dipersilakan pada manusia untuk melakukan ijtihad. Buah ijtihad haruslah tidak bertentangan dengan syari'ah Allah swt.

## c. Prinsip Musyawarah.

Kebijakan publik haruslah melalui musyawarah dan mempertimbangkan keseluruhan aspek dan faktor-faktor yang terkait dengan permasalahan tersebut secara komprehensif dengan segala akibatnya.

## d. Prinsip Maqashid Syariah.

Kebijakan publik haruslah mempertimbangkan maqashid syariah.

## e. Prinsip Keadilan dan Kemaslahatan.

Kebijakan publik harus menjamin keadilan dan kemaslahatan bagi semua.

## f. Prinsip Kepemimpinan dan Kepatuhan

Bila kebijakan telah diputuskan dengan musyawarah maka wajib bagi pemimpin untuk mengeksekusi keputusan itu dan wajib pula bagi yang dipimpin untuk menunjukkan kepatuhan dalam melaksanakan kebijakan itu.

## g. Prinsip Pertanggung jawaban.

Setiap kebijakan atau tindakan apapun dan sekecil apapun akan diminta pertanggungjawabannya dihadapan Allah kelak. Dan setiap kewajiban publik harus pula dipertanggungjawabkan kepada publik karena

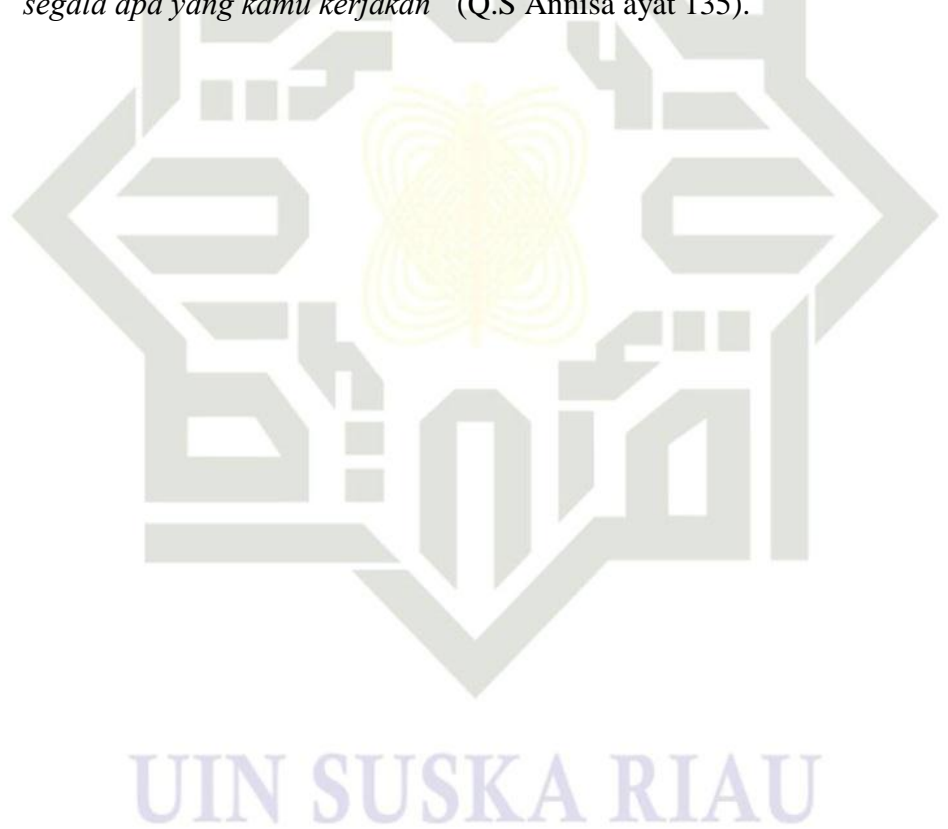
menyangkut penggunaan kekuasaan dan wewenang serta penggunaan aset yang diamanahkan kepada pengambil kebijakan tersebut.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلَّهِ وَلَوْ عَلَىٰ أَنْفُسِكُمْ أَوِ الْوَالِدِينَ  
وَالْأَقْرَبِينَ إِن يَكُنْ غَنِيًّا أَوْ فَقِيرًا فَاللَّهُ أُولَىٰ بِهِمَا فَلَا تَتَّبِعُوا الْهَوَىٰ أَنْ تَعْدِلُوا وَإِنْ تَلَوُّوا  
أَوْ تَعْرِضُوا فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا

Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu orang yang benar-benar penegak keadilan, menjadi saksi karena Allah biarpun terhadap dirimu sendiri atau ibu bapa dan kaum kerabatmu. Jika ia kaya ataupun miskin, maka Allah lebih tahu kemaslahatannya. Maka janganlah kamu mengikuti hawa nafsu karena ingin menyimpang dari kebenaran. Dan jika kamu memutar balikkan (kata-kata) atau enggan menjadi saksi, maka sesungguhnya Allah adalah Maha Mengetahui segala apa yang kamu kerjakan" (Q.S Annisa ayat 135).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Tahun	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Abdul Rahman Harahap	Efektivitas Pemanfaatan Mobile Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Langkat, Sumatera Utara	2016	Pemanfaatan layanan M-PLK di Kabupaten Langkat cukup efektif disebabkan adanya koordinasi yang baik antara Bagian Pengolahan Data Elektronik dan sandi telekomunikasi (PDE dan Santel) Setdakab. Langkat sebagai pengelola, Operator/supir dan perangkat pemerintahan di kecamatan (Camat, KUPT Pendidikan kecamatan dan pihak sekolah) dengan PT. Web dan Lintas Arta sebagai Vendor M-PLIK di Kabupaten Langkat.	Perbedaan terdapat pada lokasi dan objek penelitian serta penelitian ini bersifat deskriptif analitis dengan pendekatan kualitatif
2	Gizela Merliani Hendra Ristanti	Efektivitas Penggunaan e-Samsat sebagai Media Pelayanan Informasi Masyarakat Surabaya	2017	Penggunaan e-Samsat sebagai media pelayanan informasi dirasakan efektif bagi masyarakat dalam prosedur pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan, sedangkan untuk waktu penyelesaian dan produk pelayanan dirasakan cukup efektif.	Perbedaan terdapat pada lokasi penelitian dan penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif.

### 6. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3	Rere Karlina Wigati	Implementasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui e-Samsat di DKI Jakarta ditinjau dari aspek kemudahan administrasi	2016	Hasil dari penelitian ini dari aspek certainty, pembayaran PKB melalui e-Samsat dapat dikatakan belum memenuhi kepastian dikarenakan belum ada peraturan secara rinci yang khusus mengatur mengenai pembayaran PKB melalui e-Samsat, dari aspek convenience of payment, pembayaran PKB melalui e-Samsat dapat dikatakan memenuhi aspek ini dari sisi kenyamanan membayar, dari aspek efficiency, pembayaran PKB melalui e-Samsat dapat dikatakan terpenuhi baik dari sisi petugas pajak maupun Wajib Pajak, dari aspek simplicity, pembayaran PKB melalui e-Samsat belum begitu mudah karena masih terdapat banyak kendala yang terjadi dilapangan.	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif post-positivis dengan wawancara mendalam
---	---------------------------	---	------	---	---

## 2.7 Definisi Konsep

Agar memudahkan dalam menganalisa data guna mendapatkan pengertian yang jelas dan permasalahan tidak kabur, maka diperlukan definisi konsep. Konsep merupakan suatu hal umum yang menjelaskan atau menyusun suatu peristiwa, objek, ide, atau akal pikiran dengan tujuan untuk memudahkan komunikasi antar manusia dan memungkinkan manusia untuk berpikir lebih baik. Menurut Iqbal Hasan (2004:12) konsep

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah istilah, terdiri dari satu kata atau lebih yang menggambarkan suatu gejala atau menyatakan suatu ide (gagasan) tertentu.

Adapun definisi konsep dalam penelitian ini yaitu tentang Efektifitas Layanan E-Samsat Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Riau sebagai berikut:

1. Efektivitas adalah sesuatu yang berkaitan dalam penyelesaian pekerjaan dalam tepat waktu yang telah ditetapkan sebelumnya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat berupa barang dan jasa.
2. Efektivitas pelayanan adalah pokok utama yang menyatakan berhasil tidaknya suatu organisasi dalam melaksanakan suatu program atau kegiatan untuk mencapai target-targetnya yang ditentukan sebelumnya. Penilaian efektivitas suatu program perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana dampak dan manfaat yang dihasilkan oleh prgram tersebut.
3. Pelayanan publik adalah suatu kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan leh pemerintah sesuai dengan perundang-undangan berupa pelayanan barang ataupun jasa.
4. *e-Govenrment* adalah pemanfaatan dan penggunaan teknologi baru dalam proses pemerintahan untuk memberikan informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas dan melibatkan masyarakat lebih besar dalam prosesnya.

## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

### 2.8 Konsep Operasional

**Tabel 2.2 Konsep Operasional**

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Efektivitas Layanan E-Samsat Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	Pencapaian tujuan	1. Waktu 2. Sasaran
	Integrasi	1. Sosialisasi 2. Komunikasi
	Adaptasi	1. Pengadaan sarana dan prasarana 2. Pengadaan Tenaga Kerja

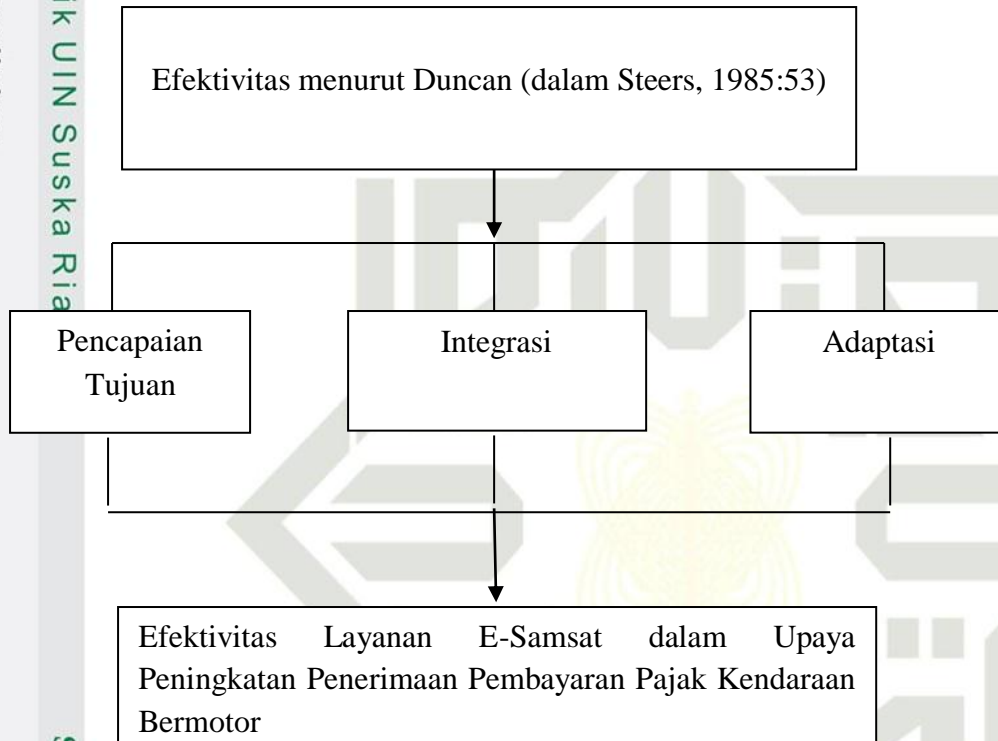
Sumber: Duncan (dalam Steers, 1985:53)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka berfikir dari penelitian ini yaitu tentang Efektivitas Layanan E-Samsat Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Riau sebagai berikut:



Sumber: Duncan (dalam Steers, 1985:53)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, menurut Lodico, Spaulding, dan Voegtler (2010:2) penelitian kualitatif adalah suatu metodologi yang dipinjam dari disiplin ilmu seperti sosiologi dan antropologi dan diadaptasi ke dalam setting pendidikan. Penelitian kualitatif menggunakan metode penalaran induktif dan sangat percaya bahwa terdapat banyak perspektif yang akan dapat diungkapkan. Penelitian kualitatif berfokus pada fenomena sosial dan pemberian suara pada perasaan dan persepsi dari partisipan dibawah studi. Hal ini didasarkan pada kepercayaan bahwa pengetahuan dihasilkan dari setting sosial dan bahwa pemahaman pengetahuan sosial adalah suatu proses ilmiah yang sah (*legitimate*).

#### Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini adapun penelitian saya pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau, adapun waktu penelitian ini berlangsung dari bulan Juni sampai bulan Agustus 2019.

#### Sumber Data

Data adalah segala keterangan mengenai semua hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Dengan demikian tidak semua informasi atau keterangan merupakan data penelitian. Data hanyalah sebagian saja

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

informasi, yakni hanya hal-hal yang berkaitan dengan penelitian. Adapun sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

- a. Data primer adalah data yang bersumber dari kegiatan yang dilakukan peneliti seperti hasil penelitian lapangan melalui wawancara, dokumentasi dan observasi mengenai pelaksanaan layanan e-Samsat di Provinsi Riau.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh berupa laporan-laporan dan informasi lain dalam bentuk dokumentasi yang berasal dari Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau dan literatur atau informasi lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan metode:

- a. Observasi

Alat pengumpulan datanya disebut panduan observasi. Metode ini menggunakan pengamatan atau pengindraan langsung terhadap suatu benda, kondisi, situasi, proses atau perilaku.

- b. Wawancara

Metode wawancara adalah interaksi bahasa yang berlangsung antara dua orang dalam situasi saling berhadapan salah seorang, yaitu yang melakukan wawancara meminta informasi atau ungkapan kepada orang yang diteliti yang berputar disikitar pendapat dan keyakinan. Dalam wawancara, alat pengumpul datanya disebut



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pedoman wawancara. Suatu pedoman wawancara, tentu saja harus benar-benar dapat dimengerti oleh pengumpul data, sebab dialah yang akan menanyakan dan menjelaskan kepada responden.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi, alat pengumpulan datanya disebut form pencatatan dokumen. Dan sumber datanya berupa catatan atau dokumen tersedia. Juga termasuk dokumen-dokumen ekspresif, seperti biografi, autobiografi, surat-surat, dan buku harian. Dan termasuk juga laporan media massa baik melalui surat berkabar, majalah, radio, televisi, maupun media cetak dan elektronik lainnya.

### 3.5 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu, benda atau organisme yang dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian.

Informan adalah seorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau masalah tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat dan terpercaya. Menurut Hendarsono dalam Suyanto (2005:171-172), informan penelitian meliputi tiga macam yaitu:

1. Informan kunci (Key Informan), adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian atau informan yang mengetahui secara mendalam permasalahan yang sedang diteliti.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Informan utama, yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.
3. Informan tambahan, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Untuk mendapatkan informasi mengenai pelaksanaan program e-Samsat di Provinsi Riau, penentuan informan kunci dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu suatu teknik penarikan sampel yang digunakan dengan cara sengaja menunjuk langsung kepada orang yang dianggap dapat mewakili karakteristik-karakteristik populasi, sedangkan informan utama dalam penelitian ini adalah mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Teknik penentuan informan utama dalam penelitian ini adalah dengan accidental sampling, yaitu penetapannya secara spontan tanpa pertimbangan tertentu.

**Tabel 3.1 Key Informan**

No	Key Informan	Jumlah
1	Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi	1
2	Koordinator Unit Pelayanan Pengelolaan Pendapatan E-Samsat	1
3	Pegawai Pelaksana	1
4	Masyarakat Wajib Pajak	7
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>

### 3.6 Analisa Data

Analisis data adalah langkah selanjutnya untuk mengolah hasil penelitian menjadi data, dimana data yang diperoleh dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa sehingga dapat menyimpulkan persoalan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang diajukan dalam penyusunan penelitian, menurut Miles dan Huberman (2010:129) ada tiga macam kegiatan dalam analisis data kualitatif, yaitu:

1. Reduksi data

Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan pentransformasian “data mentah” yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis.

2. Model data (*data display*)

Mendefinisikan “model” sebagai suatu kumpulan informasi yang tersusun yang membolehkan pendiskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan.

3. Penarikan/Verifikasi Kesimpulan

Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai memutuskan apakah “makna” sesuatu, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur kausal, dan proposisi-proposisi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 4.1 Gambaran Umum Daerah Provinsi Riau

##### A. Sejarah

Secara etimologi, kata Riau berasal dari bahasa Portugis, “Rio”, yang artinya sungai. Riau *dirujuk* hanya ke wilayah yang di pertuan muda (Raja Bawahan Johor) di Pulau Penyengat. Wilayah tersebut kemudian menjadi wilayah Residentie Riouw pemerintahan Hindia-Belanda yang berkedudukan di Tanjung Pinang dan Riouw oleh masyarakat lokal dieja menjadi Riau.

Riau merupakan penggabungan dari kerajaan Melayu yang pernah berjaya di wilayah ini, yaitu Kerajaan Indragiri (1658-1838), Kerajaan Siak Sri Indrapura (1723-1858), Kerajaan Pelalawan (1530-18790), Kerajaan Riau-Lingga (1824-1913) dan beberapa kerajaan kecil lainnya, seperti Tambusai, Rantau Binuang Sakti, Rambah, Kampar, dan Kandis.

Melalui keputusan Presiden Republik Indonesia pada tanggal 27 Februari tahun 1958 No.258/M/1958, Mr.SM Amin ditugaskan sebagai Gubernur KDH Provinsi Riau pertama kali pada 5 Maret 1958 di Tanjung Pinang oleh Menteri Dalam Negeri yang diwakili oleh Sekjen Mr. Sumarman. Lalu pada keputusan Menteri Dalam Negeri Desember/I/44-25 pada tanggal 20 januari 1959, Pekanbaru menjadi ibukota Provinsi Riau menggantikan Tanjung Pinang.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berikut Nama-nama Gubernur Riau dan Periode Jabatannya:

1. Tn. SM Amin Periode 1958-1960
  2. H. Kaharudin Nasution Periode 1960-1966
  3. H. Arifin Ahmad Periode 1966-1978
  4. Jam Subrantas.S Periode 1978-1980
  5. H. Prawoto Prayitno (Plt) 1980
  6. H. Imam Munandar Periode 1980-1988
  7. H. Baharudin Yusuf (Plh) 1988
  8. Atar Sibero (Plt) 1988
  9. H. Seoripto Periode 1988-1998
  10. H. Saleh Djasit Periode 1998-2003
  11. HM Rusli Zainal Periode 2003 sampai September 2008 dan periode November 2008-2013
  12. H. Wan Abubakar Msi Periode September 2008 sampai November 2008 (Plt. Gubernur, karena Gubernur incumbent mengundurkan diri mengikuti Pilkada Gubernur Riau Periode 2008-2013)
  13. HM Rusli Zainal periode 2008-2013
  14. Prof.Dr.Djohermansyah Djohan, MA (Plt) Periode 2013-2014
  15. Drs. H. Annas Maamun Periode Februari 2014 sampai September 2014
  16. Ir. Arsyadjuliandi Rachman. MBA Periode 2014-2018
  17. H. Wan Thamrin Hasyim Periode 2018 sampai Februari 2019
- Drs. H. Syamsuar, M.Si Periode 2019 sampai Sekarang.

## B. Letak Geografis

Provinsi Riau secara geografis, geoekonomi dan geopolitik terletak pada jalur yang sangat strategis baik pada masa kini maupun masa yang akan datang terkait wilayah jalur perdagangan Regional maupun Internasional di kawasan ASEAN melalui kerjasama IMT-GMT dan IMS-GT. Wilayah Provinsi Riau mulai dari 01 0 05'00 "Lintang Selatan sampai 02 0 25'00 " Lintang Utara dan 100 0 00'00 " hingga 105 0 05'00 " Bujur Timur dengan batas wilayah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara : Selat Malaka dan Provinsi Sumatera Utara
- b. Sebelah Selatan : Provinsi Jambi dan Provinsi Sumatera Barat
- c. Sebelah Barat : Provinsi Sumatera Barat
- d. Sebelah Timur : Provinsi Kepulauan Riau dan Selat Malaka

Letak wilayah Provinsi Riau membentang dari lereng Bukit Barisan hingga selat Malaka dengan luas wilayah lebih kurang 8.915.016 Ha.

Jumlah penduduk Provinsi Riau kurang lebih 6.013.647 jiwa.

## 4.2 Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau

### A. Sejarah

Dinas Pendapatan Provinsi Riau di bentuk berdasarkan Surat Guernur Riau Nomor : KPTS 29/1/1974 tanggal 1 Januari 1974 Tentang Pembentukan dinas Pajak Dan Pendapatan Provinsi Riau, kemudian sejalan dengan perkembangan keadaan dan untu meningkatkan penyelenggaraan pungutan daerah serta dalam rangka pelaksanaan Pasal 49 ayat (2) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tentang Pokk-Pokok Pemerintahan di Daerah, maka ditetapkan pembentukan susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Provinsi Riau.

Dengan adanya Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 1979 yang disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dengan Surat Keputusan Nomor: PEM.061.341.24/127 Tanggal 12 April 1980 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Provinsi Tingkat I Riau dan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor: KUPD 7/7/34-26 Tanggal 31 Maret 1978 dan pelaksanaan diatur dalam Surat Keputusan Gubernur Tingkat I Riau Nomor: KPTS.286/XI/1980 Tanggal 27 November 1980. Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau adalah Dinas yang menjadi aparat pelaksanaan Pemerinah daerah sebagaimana yang telah di tetapkan dalam Pasal 59 ayat (1) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 Tntang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah.

Untuk lebih mengintensifikan dan mengekstentifikasikan sumber sumber penerimaan PAD, telah dibentuk 19 (sembilan belas) UPT Pendapatan dan 14 (empat belas) UP Pendapatan Dinas Pendapatan Provinsi Riau yang berkedudukan di masing-masing Kecamatan dan Kabupaten/Kota.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 4.1 Unit Pelaksanaan Teknis Pendapatan di Provinsi Riau**

No	UPT	Alamat
1	UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota Bapenda Provinsi Riau	JL. Gajah Mada No.200 Pekanbaru 28116
2	UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau	JL. Jend Sudirman No.06 Simpang Tiga Pekanbaru 28284
3	UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Siak Sri Indrapura Bapenda Provinsi Riau	JL. Sultan Syarif Kasim No.26 Siak Sri Indrapura
4	UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Bengkalis Bapenda Provinsi Riau	Jl. Antara Bengkalis
5	UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Duri Bapenda Provinsi Riau	Jl. Desa Harapan No.61 Duri
6	UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Kota Dumai Bapenda Provinsi Riau	JL. Sultan Syarif Kasim No.260 Dumai
7	UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Bangkinang Bapenda Provinsi Riau	JL. Letnan Boyak No.74 Bangkinang
8	UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Pangkalan Kerinci Bapenda Provinsi Riau	Komplek Bakti Praja Perkantoran PEMDA Pangkalan Kerinci No.2
9	UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Teluk Kuantan Bapenda Provinsi Riau	JL. Proklamasi Teluk Kuantan
10	UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Pasir Pengaraian	JL. Diponegoro KM.2 Pasir Pengaraian
11	UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Bagan Siapiapi Bapenda Provinsi Riau	JL. Perwira No.107 A Bagan Siapi-api
12	UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Bagan Batu Bapenda Provinsi Riau	JL. Lancang Kuning Bagan Batu
13	UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Rengat Bapenda Provinsi Riau	JL. SMA No.73 Rengat
14	UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Tembilahan Bapenda Provinsi Riau	JL. Pendidikan No.9 Tembilahan
15	UPT Pendapatan Pengelolaan	JL. Merdeka Selat

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Pendapatan Selat Panjang Bapenda provinsi Riau	Panjang
16	UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Kubang Bapenda Provinsi Riau	JL. Raya Teratak Buluh Kubang
17	UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Perawang Bapenda Provinsi Riau	JL. Raya Km.7 Perawang
18	UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Panam Bapenda Provinsi Riau	JL. SM. Yamin Arengka II Pekanbaru
19	UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Tapung Bapenda Provinsi Riau	JL. Raya Bangkinang Petapahan

*Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau*

**Tabel 4.2 Unit Pelayanan Pendapatan di Provinsi Riau**

No	Unit Pelayanan	Alamat
1	UP Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Rumbai Bapenda Provinsi Riau	JL. Yos Sudarso No.339 Rumbai
2	UP Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Ujung Tanjung Bapenda Provinsi Riau	JL. Lintas Timur Sumut Km 167 Ujung Tanjung
3	UP Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Air Molek Bapenda Provinsi Riau	JL. Sudirman Air Molek
4	UP Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Ujung Batu Bapenda Provinsi Riau	JL. Jendral Sudirman No.40 D Ujung Batu 28454
5	UP Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Kota Baru Kec. Keritang Bapenda Provinsi Riau	JL. Kelapa Gading, Kota Baru
6	UP Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Kec. Pangkalan Kuras Dinas Bapenda Provinsi Riau	JL. Lintas Timur (Pekanbaru-Sorek) Km 111 Sorek
7	UP Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Kec. Kandis Bapenda Provinsi Riau	JL. Raya Pekanbaru – Duri Km 73 Kandis Desa Belutu
8	UP Pendapatan pengelolaan Pendapatan Singingi Hilir Bapenda Provinsi Riau	JL. Jendral Sudirman Koto Baru
9	UP Pendapatan Pengelolaan	JL. Jendral Sudirman,



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Pendapatan Kuantan Mudik Bapenda Provinsi Riau	Lubuk Jambi
10	UP Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Tambusai Bapenda Provinsi Riau	JL. Tuanku Tambusai Dalu-dalu 28458
11	UP Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Kepenuhan Bapenda Provinsi Riau	JL. Jendral Sudirman Kota Tengah 28459
12	UP Pendapatan Pengelolaan pendapatan Kateman Bapenda Provinsi Riau	JL. Gajah Mada No.84 Sei Guntung
13	UP Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Kampar Kiri Bapenda Provinsi Riau	JL. Raya Simalinyang Km.46 No. 2A 28471
14	UP Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Samsat kelilig Bapenda Provinsi Riau	Pekanbaru

*Sumber: Badan Daerah Provinsi Riau Pendapatan*

**B. Visi dan Misi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau****a. Visi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau**

Visi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau adalah “Terwujudnya pendapatan asli daerah sebagai pendukung utama kelancaran roda penyelenggaraan Pemerintah Provinsi Riau secara Profesional”.

**b. Misi Badan Pendapatan daerah Provinsi Riau**

Untuk mewujudkan dan merealisasikan visi yang telah disepakati, maka ditetapkan misi Dinas Pendapatan Provinsi Riau yang terdiri dari tiga misi utama, antara lain:

1. Meningkatkan intensifikasi dan ekstensifikasi pendapatan asli daerah secara optimal.
2. Menyenggarakan dan meningkatkan pelayanan publik secara profesional.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Memperoleh dana perimbangan secara adil sesuai dengan potensi yang dimiliki.

Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Dinas Pendapatan Provinsi Riau, berdasarkan Peraturan Gubernur Riau No: 45 Tahun 2009 Tentang Uraian dinas Pendapatan Provinsi Riau, memiliki Tugas pokok melaksanakan urusan Pemerintah Daerah berdasarkan asas otonomi Daerah dan tugas pembentukan bidang pendapatan serta dapat ditugaskan untuk melaksanakan, menyelenggarakan wewenang yang di limpahkan oleh pemerintah kepada gubernur selaku wakil Pemerintah dalam rangka Dekonsentrasi.

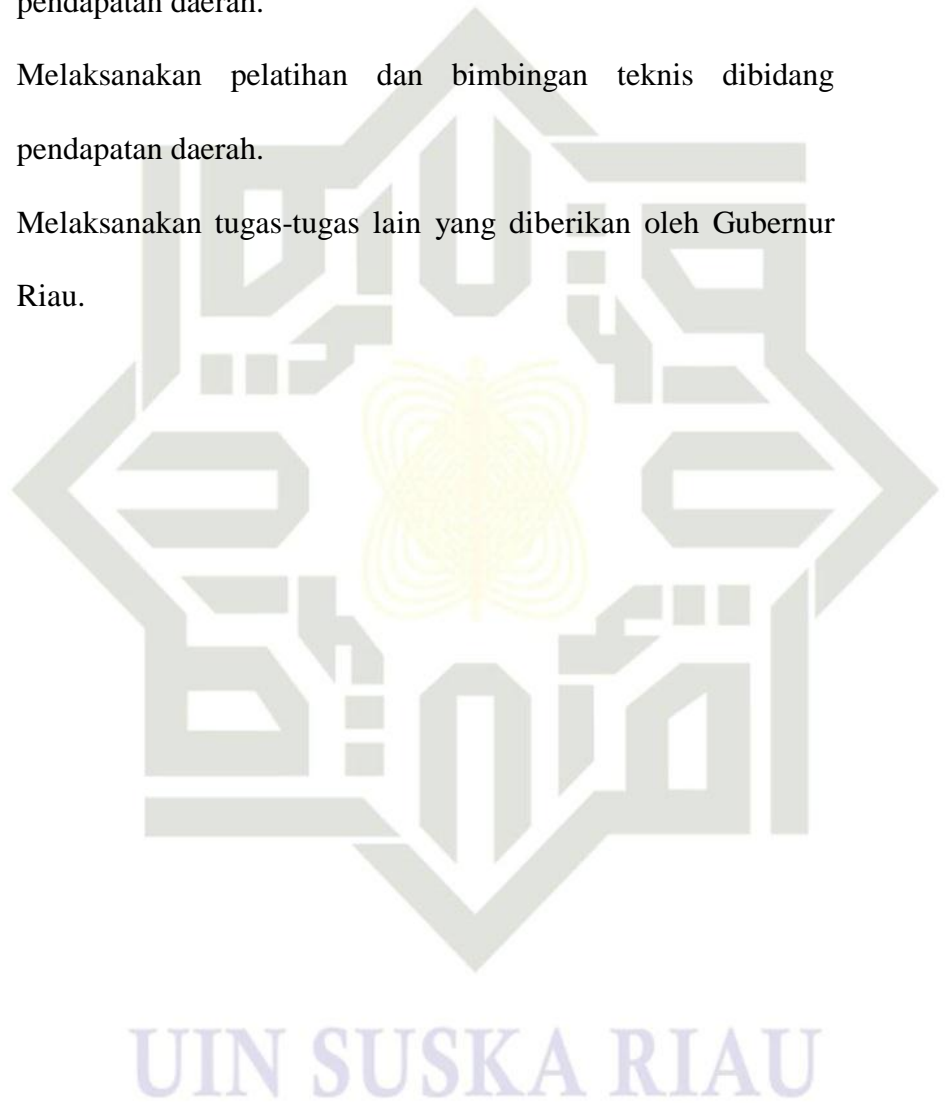
Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau berfungsi sebagai berikut:

1. Merumuskan kebijaksanaan pemerintah daerah di bidang pendapatan daerah, mengkoordinasikan, memdupadankan, menyelaraskan dan menyerasikan, kebijaka dan kegiatan dibidang pendapatan daerah.
2. Menyusun dan melaksanakan rencana kerja dan program pembangunan di bidang pendapatan daerah.
3. Menyusun konsep Rencana Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah (RAPBD) di bidang pendapatan daerah.
4. Mengatur relokasi Pendaoatan Asli Daerah (PAD) yang terkonsentrasi pada Kabupaten/Kota tertentu untuk keseimbangan penyelenggaraan pembangunan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

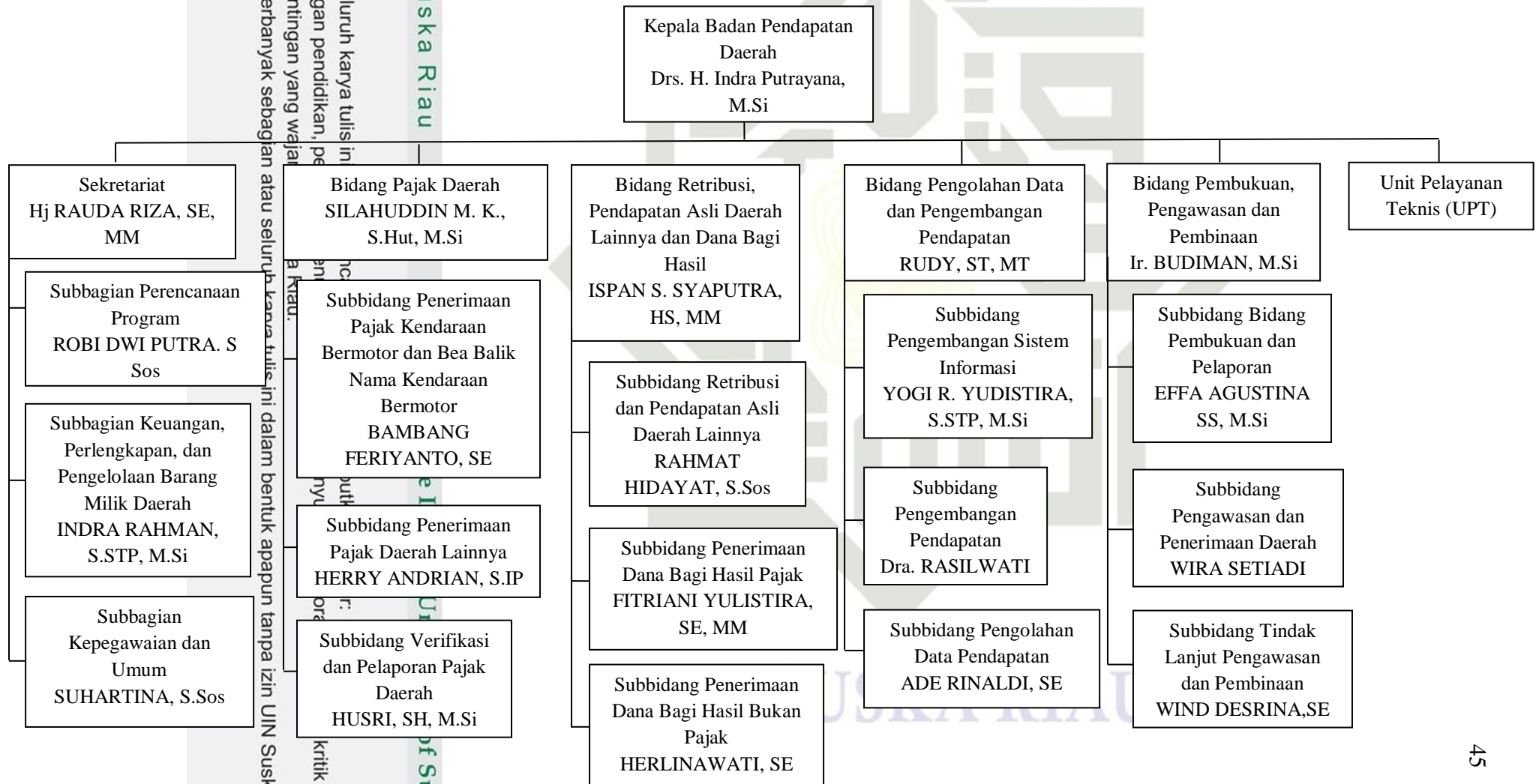
5. Menetapkan target pendapatan daerah dan melaksanakan upaya pencapaian target yang telah ditetapkan.
6. Intensifikasi dan ekstensifikasi pendapatan daerah.
7. Memberikan pelayanan umum dan pelayanan teknis di bidang pendapatan daerah.
8. Melaksanakan pelatihan dan bimbingan teknis dibidang pendapatan daerah.
9. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Gubernur Riau.





C. Struktur Organisasi Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Badan pendapatan Daerah Provinsi Riau**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 9.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab-bab sebelumnya mengenai efektivitas layanan e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Riau (Studi Kasus UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau) diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam penelitian yang peneliti lakukan mengenai efektivitas layanan e-Samsat dalam upaya peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Riau, peneliti menggunakan teori Duncan yang dilihat dari indikator pencapaian tujuan yang memiliki sub indikator yaitu waktu dan sasaran, indikator integrasi dengan sub indikator sosialisasi dan komunikasi, serta indikator adaptasi dengan sub indikator pengadaan sarana dan prasarana serta pengadaan tenaga kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator pencapaian tujuan berdasarkan sub indikator waktu sudah terlaksana cukup efektif, terlihat bahwa dalam proses pelayanan e-Samsat menggunakan waktu yang lebih singkat daripada pelayanan konvensional, di telaah dari sub indikator sasaran juga sudah terlaksana dengan efektif, dilihat dari indikator integrasi dapat dikatakan belum maksimal, dapat diketahui dari sub indikator sosialisasi yaitu belum ada sosialisasi langsung yang dilakukan kepada masyarakat, meskipun melalui sub indikator

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

komunikasi sudah dilaksanakan dengan cukup baik serta dilihat dari indikator adaptasi juga belum maksimal dilihat dari beberapa keterbatasan sarana pendukung pelayanan serta proses pelatihan staf yang dilakukan belum maksimal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa layanan e-Samsat yang sudah dilaksanakan dalam upaya peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Riau dapat dikatakan belum efektif dikarenakan terdapat 3 sub indikator yang belum terpenuhi dari total 6 sub indikator..

2. Hambatan pelaksanaan layanan e-Samsat dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Provinsi Riau yaitu sosialisasi mengenai layanan e-Samsat Riau kepada masyarakat belum maksimal dikarenakan belum ada petugas yang turun langsung ke masyarakat, pengadaan tenaga kerja yang belum dilakukan secara maksimal dan pelatihan sumber daya manusia yang tidak maksimal, serta faktor jaringan dan server yang dapat mengalami *crash*, dan kerja sama yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau bersama Bank Riau Kepri dalam proses pembayaran yang hanya dapat dilakukan oleh nasabah Bank Riau kepri menggunakan kartu dan mesin ATM Bank Riau Kepri.

## 6.2 Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan sebelumnya penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi *stakeholder*, pelaksana dan wajib pajak dalam pelaksanaan layanan e-Samsat yaitu:



- © **Hak cipta milik UIN SUSKA Riau**
- 1 Pihak Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau agar lebih aktif dalam mensosialisasikan layanan e-Samsat kepada masyarakat.
  - 2 Pihak Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau agar lebih serius dalam melakukan pelatihan kepada implementor atau pelaksana layanan e-Samsat.
  - 3 Kepada wajib pajak hendaknya lebih aktif bertanya apabila tidak mengerti mengenai adanya inovasi baru atau program baru yang dibuat oleh pemerintah.
  - 4 Dalam proses pembayaran diharapkan dapat segera dikembangkan lagi melalui layanan-layanan perbankan lainnya.
  - 5 Untuk penelitian yang akan datang, semoga skripsi ini dapat dijadikan referensi dalam menangani permasalahan e-Samsat dan berharap karya ini dapat membantu penelitian lain dalam konteks permasalahan yang sama.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

### Al-Qur'an

Surah Annisa ayat 135

### Buku

- Darwin. 2010. *Pajak dan Retribusi Daerah*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Devano, Soni dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta : Prenada Media Group
- Emzir. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada
- Gibson JL JM Invacevich dan JH Donelly. *Organisasi terjemahan Agus Dharma*. Jakarta : Erlangga
- Hidayat, Nurdin, Dedi Purwana ES. 2017. *Perpajakan: Teori & Praktik*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government- Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta : CV ANDI OFFSET
- Istianto Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan: Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Napiipulu, Paimin. 2012. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung : P.T. Alumni
- Pandangan, Liberti. 2014. *Administrasi Perpajakan: Pedoman Praktis Bagi Wajib Pajak di Indonesia*. Jakarta: Erlangga
- Ratmanto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sari, Diana. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung : PT Refika Aditama
- Siagian, Sondang. P. 2002. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : Gadjah Mada
- Steers, Richard. M. 1985. *Efektivitas Organisasi (kaidah perilaku)*. Jakarta : Erlangga

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Putrisno, Edy. 2007. *Budaya organisasi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Syafie, Kencana Inu. 2013. *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Pambolon, Manahan P, 2004. *Perilaku Keorganisasian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Tangkilisan, Hessel, Nogi, S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Peraturan Perundang-Undangan:**
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:-----  
63/KEP/M.Pan/7/2013 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Internet:**
- Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau. 2018. *Pemerintah Prov Riau Luncurkan E-Samsat* di <http://badanpendapatan.riau.go.id>-(akses 28 Desember 2018)



## Lampiran I

### DAFTAR PERTANYAAN SEBAGAI PEDOMAN WAWANCARA

#### 1. Pedoman wawancara dengan key informan

##### Data Informan

- a. Nama :
- b. Jenis kelamin :
- c. Jabatan :
- d. Instansi :

##### a. Pencapaian Tujuan

1. Menurut Bapak apakah tujuan dari dibuatnya layanan E-Samsat?
2. Menurut Bapak apakah pelayanan E-samsat sudah sesuai dengan mekanisme dan prosedur yang ada?
3. Menurut Bapak berapa lama waktu yang di perlukan agar tujuan dari layanan E-Samsat ini tercapai?
4. Apakah waktu penyelesaian Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan Layanan E-Samsat sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)?
5. Apakah ada perbedaan waktu penyelesaian pelayanan sebelum adanya E-Samsat dengan sesudah adanya E-Samsat?
6. Menurut Bapak apa sasaran dari layanan E-Samsat?
7. Bagaimana strategi yang dilakukan dalam mencapai sasaran layanan E-Samsat?
8. Apakah ada permasalahan yang terjadi dalam pencapaian sasaran layanan E-Samsat?

##### b. Integrasi

1. Menurut Bapak/Ibu siapa saja stakeholder dalam penetapan prosedur layanan E-samsat?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Menurut Bapak/Ibu bagaimana integrasi dengan instansi yang terkait dengan layanan E-Samsat?
3. Apakah ada sosialisasi yang dilakukan mengenai layanan E-Samsat?
4. Bagaimana Cara yang ditempuh dalam proses sosialisasi mengenai layanan E-Samsat?
5. Pendekatan Seperti apa yang coba dilakukan dalam mensosialisasikan layanan E-Samsat ini kemasyarakat?
6. Apakah ada kendala dalam mensosialisasikan layanan E-Samsat ini kemasyarakat?
7. Bagaimana komunikasi yang dilakukan antar pelaksana layanan E-Samsat?
8. Bagaimana dan seperti apa komunikasi yang dilakukan pelaksana layanan dengan masyarakat?
9. Apakah ada kendala dalam komunikasi antar petugas pelaksana maupun antar petugas pelaksana dan masyarakat dalam proses layanan E-Samsat?
- c. Adaptasi
  1. Apakah layanan E-Samsat terus beradaptasi dengan perkembangan zaman?
  2. Menurut Bapak apakah Sarana dan Prasarana yang mendukung Proses Berjalannya layanan E-Samsat sudah memadai?
  3. Apakah masih diperlukan sarana dan prasarana pendukung lainnya dalam proses pelayanan E-Samsat?
  4. Apakah ada kendala dalam pengadaan sarana dan prasarana penunjang layanan E-Samsat?
  5. Menurut Bapak/Ibu apakah Sumber Daya Manusia untuk Pelaksanaan Program layanan E-Samsat ini sudah memadai dan berkompeten?
  6. Apakah sudah sesuai dengan SOP dalam melakukan pengadaan tenaga kerja?

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Adakah pelatihan khusus dalam penempatan petugas pelaksanaan E-Samsat?
8. Apakah ada hambatan dalam proses pengadaan tenaga kerja untuk layanan E-Samsat?
9. Apa yang menjadi hambatan dalam pengembangan layanan E-Samsat?

#### 2. Pedoman wawancara dengan masyarakat wajib pajak

##### Data Informan

- a. Nama :
- b. Jenis Kelamin :
- c. Alamat :

##### a. Pencapaian tujuan

1. Menurut Bapak/Ibu apakah layanan E-Samsat lebih efisien waktu daripada layanan konvensional?
2. Apakah layanan E-Samsat ini sudah sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang berlaku?
3. Menurut Bapak/Ibu apakah layanan E-Samsat ini sudah tepat sasaran yaitu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat ?
4. Apa yang menjadi hambatan bagi Bapak/Ibu dalam menggunakan layanan E-Samsat ini?

##### b. Integrasi

1. Apakah ada Sosialisasi yang dilakukan instansi terkait tentang E-Samsat?
2. Apakah Bapak/Ibu memahami bagaimana cara penggunaan layanan E-Samsat?
3. Apakah ada Pendekatan khusus yang dilakukan oleh instansi terkait kepada Bapak/ibu mengenai E-Samsat?

##### c. Adaptasi

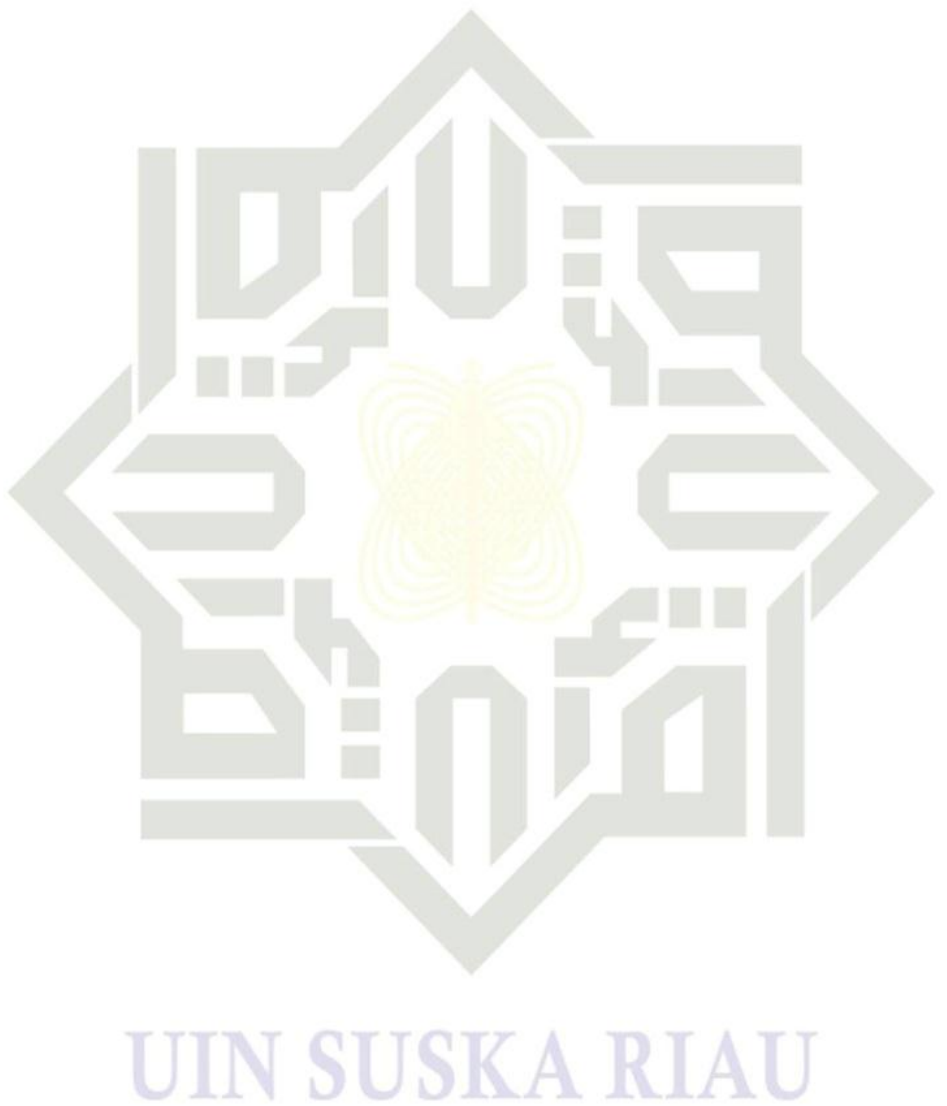
1. Menurut Bapak/Ibu apakah sarana dan prasarana pelayanan E-Samsat sudah memadai ?



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Menurut Bapak/ibu apakah Sumber Daya Manusia yang melayani sudah memadai/baik?
3. Apakah layanan E-Samsat ini harus dikembangkan lagi?
4. Apakah layanan E-Samsat ini sudah menjawab kebutuhan Bapak/Ibu dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor?



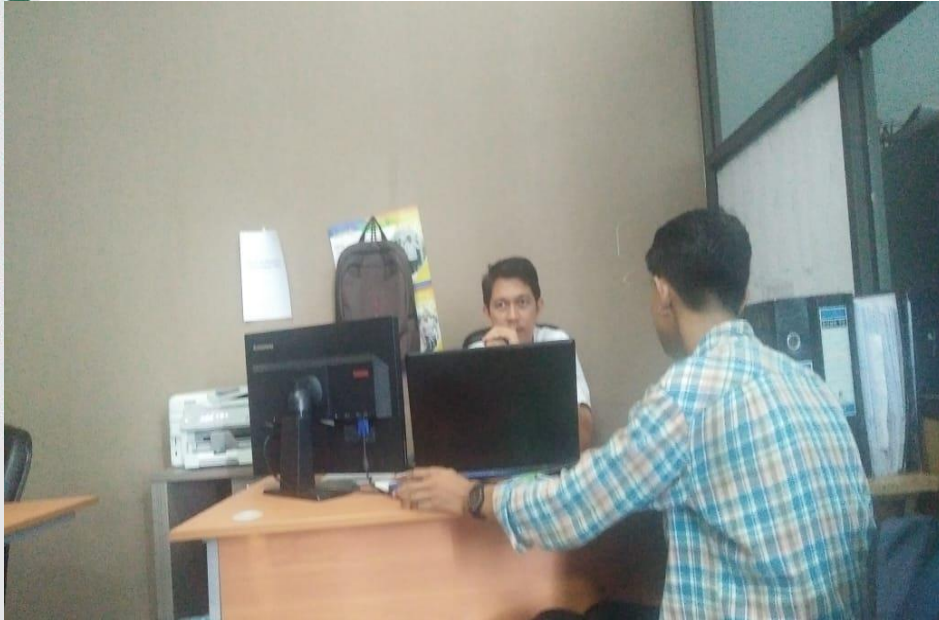
### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta

## FOTO DOKUMENTASI WAWANCARA

Wawancara dengan Kepala Koordinator Unit Pelaksanaan E-Samsat, Bapak Ahmad Ramdhani S. Kom



Suasana saat peneliti melakukan wawancara



Peneliti usai melakukan wawancara

Wawancara dengan Kepala Bagian Pengolahan Data dan Informasi, Bapak Yogi R. Yudistira

y of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Peneliti usai melakukan wawancara

- Wawancara dengan kasi Penerimaan dan pendapatan Daerah, Bapak Budhian Putra Ali



Peneliti usai melakukan wawancara

- Wawancara dengan wajib pajak, Bapak Samsul



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Wawancara dengan wajib pajak, Bapak Muslim





UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrandt No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/3306/2019  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Bimbingan Skripsi

Pekanbaru, 10 Mei 2019 M  
5 Ramadhan 1440 H

Kepada  
Yth. Afrizal, S. Sos, M. Si  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.  
Dengan hormat,  
Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Abimayu Satria Yoga  
NIM : 11575102974  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: " Efektivitas Layanan E-Samsat dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di provinsi Riau ". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudarasebagai pembimbingdalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM #  
NIP. 19620512 198903 1 003

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES  
Jl. H.R. Soebrandt No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonso@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/3305/2019  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 10 Mei 2019 M  
5 Ramadhan 1440 H

Kepada  
Yth. Kepala Kantor  
Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi Riau  
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas  
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Abimayu Satria Yoga  
NIM. : 11575102974  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:  
"Efektivitas Layanan E-Samsat dalam Upaya Peningkatan Penerimaan  
Pajak Kendaraan Bermotor di provinsi Riau" Untuk itu kami mohon kiranya  
Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa  
tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,  
  
Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM  
NIP. 19620512 198903 1 003

- Han Uppa Ummuung Ummuung Ummuung
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## PEMERINTAH PROVINSI RIAU BADAN PENDAPATAN DAERAH

Jl. Jend. Sudirman No. 6 Simpang Tiga Pekanbaru 28284  
Telp. (0761) 859750, 859751, 859752, 859754, 859756 Fax. (0761) 859750, 859755  
Website : [www.badanpendapatan.riau.go.id](http://www.badanpendapatan.riau.go.id)

### NOTA - DINAS

Dari : Sekretaris Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau  
Kepada : Kepala Bidang Pengolahan Data dan Pengembangan Pendapatan  
Nomor : 071/ND/Bapenda/151  
Tanggal : 12 Juli 2019  
Perihal : Pelaksanaan Kegiatan Riset/ Pra riset dan Pengumpulan Data untuk Bahan Skripsi

Berdasarkan Surat Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/24168 Tanggal 10 juli 2019, Rekomendasi Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data untuk bahan skripsi, bersama ini diharapkan kepada saudara untuk membantu memberikan data/informasi yang dibutuhkan.

Adapun nama mahasiswa yang bersangkutan yaitu :

Nama : ABIMAYU SATRIA YOGA  
NIM : 11575102974  
Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA  
Judul Penelitian : EVEKTIVITAS LAYANAN E-SAMSAT DALAM UPAYA PENINGKATAN PENERIMAAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI PROVINSI RIAU

Demikian disampaikan kepada saudara untuk dapat ditindaklanjuti.

a.n. KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH  
PROVINSI RIAU  
SEKRETARIS,

Hj. RAUDA RIZA, SE, MM  
Pembina Utama Muda  
NIP.19630918 198903 2 002

- Han Uprya Ummuungri Ummuungri Ummuungri
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## PEMERINTAH PROVINSI RIAU BADAN PENDAPATAN DAERAH

Jl. Jend. Sudirman No. 6 Simpang Tiga Pekanbaru 28284  
Telp. (0761) 859750, 859751, 859752, 859754, 859756 Fax. (0761) 859750, 859755  
Website : [www.badanpendapatan.riau.go.id](http://www.badanpendapatan.riau.go.id)

Pekanbaru, 04 Oktober 2019

Nomor : 071 /Bapenda//2019/741  
Lampiran : -  
Perihal : Surat Keterangan

Kepada Yth :  
Dekan Fakultas Administrasi Negara  
UIN SUSKA RIAU  
Di -  
Pekanbaru

Dengan ini kami beritahukan bahwasanya mahasiswa Bapak yang bernama **Abimayu Satria Yoga** benar telah melakukan Penelitian di Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau dari tanggal 10 Juli s/d 10 Agustus 2019 dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul : **EFEKTIVITAS LAYANAN E-SAMSAT DALAM UPAYA PENINGKATAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI PROVINSI RIAU.**

Demikian surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan menurut keperluannya.

a.n. KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH  
PROVINSI RIAU  
SEKRETARIS,

Hj. RAUDA RIZA, SE, MM  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19630918 198903 2 002

- Han Uipya Uimunggi Uinang-Uinang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau  
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU  
Email : dpmptsp@riau.go.id Kode Pos : 28126



032010

### REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/24168  
TENTANG

#### PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/3305/2019 Tanggal , dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- |                      |  |
|----------------------|--|
| 1. Nama              | : ABIMAYU SATRIA YOGA  |
| 2. NIM / KTP         | : 11575102974  |
| 3. Program Studi     | : ADMINISTRASI NEGARA  |
| 4. Jenjang           | : S1   |
| 5. Alamat            | : PEKANBARU  |
| 6. Judul Penelitian  | : EFEKTIVITAS LAYANAN E-SAMSAT DALAM UPAYA PENINGKATAN PENERIMAAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI PROVINSI RIAU |
| 7. Lokasi Penelitian | : BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI RIAU  |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 10 Juli 2019



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :  
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PROVINSI RIAU

#### Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
- ④ 4. Yang Bersangkutan

Han Uipya Uinmuang Uinuang-Uinuang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## BIOGRAFI PENULIS

Penulis bernama **ABIMAYU SATRIA YOGA**, Lahir pada tanggal 12 November 1997 di Suka Damai, Kecamatan Ujung Batu, Kabupaten Rokan Hulu, Provinsi Riau. Merupakan anak pertama dari empat bersaudara. Penulis lahir dari pasangan suami istri Ayahanda Sasli dan Ibunda Susiati. Penulis menjalani pendidikan dasar di SDN 014 Ujung Batu dan selesai pada tahun 2009. Kemudian melanjutkan pendidikan menengah pertama di SMPN 1 Ujung Batu dan selesai pada tahun 2012. Penulis melanjutkan pendidikan menengah atas di SMAN 2 Ujung Batu dan lulus pada tahun 2015. Pada tahun 2015 penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Jurusan Administrasi Negara dalam jenjang Strata 1 (S1).

Pada tahun 2018 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten rokan Hulu, Kemudian pada tahun yang sama penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Ujung Batu Timur.

Penulis melakukan penelitian pada kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau yang berada di jalan Jend. Sudirman Nomor 6 Simpang Tiga Kota Pekanbaru dengan judul “Efektivitas Layanan e-Samsat Riau dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Riau (Studi Kasus UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau)”.

Penulis mengikuti ujian munaqasah pada hari jum`at tanggal 18 Oktober 2019 dan dinyatakan lulus dan memperoleh gelar Sarjana Sosial.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.